DCEZ - Terminal Services
+43-1-713 35 00/ DW 630

complete kasse

EMV™ - Benutzerhandbuch

Dokument: complete kasse_Handbuch_V1.3
Datum: 09.07.2008

EMV™ ist ein eingetragenes Warenzeichen der EMVCo, LLC.

© by card complete Service Bank AG, Alle Rechte vorbehalten.
edited by Ing. Matthias Stöhr

DC elektronische ZAHLUNGSSYTEME GMBH
1030 Wien, Invalidenstraße 2, Telefon: 713 35 00-0, Telefax: 713 35 00-625, e-mail: info@dcezahlungssysteme.at
Firmensitz: Wien, Registriergericht: Handelsgericht Wien, Firmenbuchnummer: FN 236689y
UID: ATU57346633 · Kontoverbindung: 50670 651 401, BLZ 12000 · IBAN: AT771200 0506 7065 1401 · BIC: BKAUATWW

Wichtige Gebrauchsinformationen

Um Ihnen die wichtigen Sicherheits-Updates, sowie auch die regelmäßigen Tagesabschlüsse zu gewährleisten, bitten wir Sie das Terminal immer an der Telefonleitung und an der Stromversorgung angeschlossen zu lassen.
Im Falle einer Änderung Ihres Telefonanschlusses (z.B.: neue Telefonanlage, neuer Telefonanbieter, Ortswechsel, Adressänderung, Ummeldung, etc.) verständigen Sie uns bitte umgehend. Nur so können wir Ihnen garantieren, dass Ihr Terminal auch weiterhin reibungslos funktioniert. Sie erreichen uns rund um die Uhr unter der Technischen Service Hotline oder während den Bürozeiten in der Administration.
Technische Support Tel.Nr.: DCEZ Terminal Service +43 1 713 35 00/DW 630
card complete Service Bank AG: Telefonischer Genehmigungs-Dienst +43 1 711 12

Copyright © 2007 by card complete Service Bank AG. Alle Rechte vorbehalten

Kein Teil dieser Veröffentlichung darf ohne schriftliche Genehmigung der **card complete Service Bank AG** kopiert, gesendet, übertragen, elektronisch gespeichert oder in eine andere Sprache übersetzt werden. Diese Bedienungsanleitung dient der allgemeinen Information und stellt keine technische Spezifikation dar. **card complete Service Bank AG** behält sich das Recht auf die Änderung von Funktionen, Eigenschaften und technischen Angaben zu jeder Zeit und ohne vorherige Benachrichtigung vor.

complete kasse_Handbuch_V1.3 - Stand: 09.07.2008

Inhaltsverzeichnis

1 Einführung 4
1.1 Allgemeine Sicherheitshinweise 4
1.2 Hinweise zur Reinigung 5
1.3 Sicherheitshinweise zur Stromversorung 5
1.4 Hinweise zu Entsorgung 5
2 Installation 6
2.1 Komponenten des Lieferumfanges 6
2.2 Installation der Komponenten 6
2.3 Installation der complete kasse 7
3 Inbetriebnahme / Initialisierung 9
4 Grundsätzliche Funktionen 11
4.1 Gesamtübersicht 11
4.2 Karten einlesen 12
4.3 Kartenzahlung 12
5 Zahlungsarten und Kartenakzeptanz 13
6 Menüführung 15
6.1 Passwörter 16
6.2 Menüstruktur 16
7 Aktionen 17
7.1 Diagnose 17
7.2 Software 17
8 Einstellungen 18
8.1 Terminal 18
8.2 Verwaltung 19
8.3 Verbindungen 20
9 Service 20
10 Fehlermeldungen 21
10.1 Grundsätzlicher Fehler 21
10.2 Allgemeine Fehlermeldungen bei Transaktionen 21
10.3 Antworten des Autorisierungssystems 22
11 Technische Daten 23
12 Zubehör 23
13 Wichtige Telefonnummern 24
13.1 Technischer Support 24
13.2 Bestellannahme (Zubehör, Verbrauchsmaterial etc. ...) 24
13.3 Telefonischer Genehmigungs-Dienst 24
13.4 Kontaktmöglichkeit 24
14 Sicherheitsmerkmale 25
14.1 VISA 25
14.2 MasterCard 27
14.3 JCB 29

© 2007 by card complete Service Bank AG
edited by Ing. Matthias Stöhr

1 Einführung

Vielen Dank, dass Sie sich für ein card complete-Produkt entschieden haben.

Dieses Handbuch beschreibt die complete kasse.

Es bietet hohe Performance auf kleiner Stellfläche und kommt damit den Anforderungen des Handels nach einer kompakten Zahlungsverkehrslösung entgegen.

Der Sichtschutz der Tastatur gewährleistet eine sichere und ergonomische PIN-Eingabe und passt sich ideal an das Design an.

Das integrierte Sicherheitsmodul HSC (High Security Core) gewährleistet schnelle Transaktionszeiten und zukunftssichere Kryptografie.

Die modular erstellten Software-Applikationen basieren auf dem leistungsfähigen Betriebssystem UNICAPT^{TM}32 und sind in der Lage, durch ihren flexiblen Einsatz an kundenspezifische Anforderungen angepasst zu werden.

ⓘ In Folge dieser individuellen Anpassung der Applikationen kann es sein, dass die Funktionalität je nach Freischaltung der card complete Service Bank AG im Detail von der hier beschriebenen Funktionsweise abweicht.

Bitte lesen Sie vor der Inbetriebnahme des Terminals das Handbuch sorgfältig und beachten sie in jedem Fall die Sicherheitshinweise!

✖ Dieses Symbol signalisiert einen Warnhinweis!

ⓘ Dieses Symbol signalisiert eine wichtige Information!

1.1 Allgemeine Sicherheitshinweise

Packen Sie das Gerät vorsichtig aus und prüfen Sie es auf offensichtliche externe oder vermutete interne Beschädigung. Im Zweifelsfalle fahren Sie mit der Installation oder Benutzung des Gerätes nicht fort. Treten Sie mit Ihrem Lieferanten in Verbindung.

Dieses Produkt ist nur für den Gebrauch in Innenräumen zugelassen. Setzen Sie dieses Gerät nicht dem Regen oder der Feuchtigkeit aus. Bei Benutzung im Freien benutzen Sie eine Abdeckung, die das Eindringen von Wasser verhindert. Lassen Sie keine Flüssigkeit durch die Gehäuseöffnungen eindringen.

Lösen Sie nur Schrauben oder zugängliche Abdeckungen an den Komponenten, die im Handbuch beschrieben sind.

✖ Lassen Sie Reparaturen bzw. den Austausch der enthaltenen Lithiumbatterie nur von autorisierten Serviceunternehmen vornehmen. Jeder Versuch einer Reparatur bzw. das Öffnen einer der Komponenten durch eine nicht autorisierte Person führt zum Auslösen des Sicherheitsmoduls und zum Erlöschen der Garantie!

Vermeiden Sie die Verwendung von Telefonverteilern und stecken Sie den Stecker direkt in die Telefonanschlussbuchse.

Vermeiden Sie es, Gegenstände auf die Stromversorgungs- und Kommunikations-kabel zu stellen.

Schließen Sie alle Kabel an, um eventuelle Beschädigungen der Stecker bzw. Buchsen zu verhindern.

Unterbrechen Sie die Benutzung des Gerätes sofort, wenn Sie daran zweifeln, dass es richtig funktioniert, oder Sie glauben, dass es irgendwie beschädigt ist. Trennen Sie das Gerät von der Spannungsversorgung und wenden Sie sich an Ihren Wartungsservice.

Setzen Sie das Terminal keinen extremen Bedingungen aus. Zu vermeiden sind:

- Hohe Luftfeuchtigkeit oder Nässe
- Extrem hohe oder tiefe Temperaturen
- Direkte Sonneneinstrahlung
- Offenes Feuer

© 2007 by card complete Service Bank AG

1.2 Hinweise zur Reinigung

✖ Trennen Sie das Gerät vor der Reinigung von der Stromversorgung!

Zur Reinigung sollte nur ein trockenes oder leicht angefeuchtetes Tuch verwendet werden, keine aggressiven Reinigungsmittel oder Lösungsmittel, die Isopropyl-Alkohol enthalten.

Die Kartenleseeinheit sollte je nach Bedarf mit geeigneten Reinigungskarten gereinigt werden.

Reinigungskarten erhalten Sie bei DC elektronische Zahlungssysteme GmbH oder direkt bei **card complete Service Bank AG**, siehe Kapitel 12.

1.3 Sicherheitshinweise zur Stromversorung

Das Terminal bzw. das PINPad besitzt keinen ON/OFF-Netzschalter. Ein Ausschalten ist demzufolge nur über das Trennen der Spannungsversorgung möglich.

Die Steckdose für das Terminal sollte sich daher an einer leicht zugänglichen Stelle in der Nähe befinden.

Im Falle einer Gefahr oder einer Störung sollte das Netzteil vom Stromnetz getrennt werden.

Nur ein durch **card complete Service Bank AG** zum Gebrauch mit diesem Terminal zugelassenes Netzteil (mit CE Kennzeichen) soll verwendet werden.

Das Netzteil versorgt das Terminal mit der angepassten Leistung. Der Benutzer sollte sicherstellen, dass zusätzliche Geräte, die vom Hauptgerät versorgt werden, das Netzteil nicht überlasten.

Verwenden Sie nur eine Energiequelle, die den Angaben auf dem Netzteil entspricht.

Beschädigte Komponenten der Stromversorgung (Leitungen, Stecker usw.) können nicht vom Benutzer ersetzt werden.

Die Komponenten müssen in diesem Falle zu einem zugelassenen Wartungsservice gebracht werden, um die entsprechenden Reparaturen und/oder den Wiedereinbau durchzuführen.

1.4 Hinweise zu Entsorgung

Dieses Gerät darf nicht über die Restmülltonne entsorgt werden!

Zur Gewährleistung der stofflichen Verwertung bzw. ordnungsgemäßen Entsorgung bringen Sie das Gerät in die dafür vorgesehenen kommunalen Sammelstellen!

© 2007 by card complete Service Bank AG
edited by Ing. Matthias Stöhr

2 Installation

2.1 Komponenten des Lieferumfanges

Komponente	*Artikel-Nr.*
complete kasse	
Spiralkabel complete kasse Ethernet **Verteilerkabel Ethernet** **Ethernetkabel 3m**	
Handbuch	

Soll das Basisterminal nicht über den USB-Port der Kasse mit Strom versorgt werden, ist das 230V USB Netzteil ALI0158 optional erhältlich.

card complete Service Bank AG behält sich vor, im Rahmen der Produktpflege abweichende Komponenten mit gleichem Funktionsumfang zu liefern.

2.2 Installation der Komponenten

Die complete kasse wird über den USB-Port einer Kasse mit Strom versorgt. Alternativ kann die Stromversorgung auch über ein externes Netzteil erfolgen, siehe Kapitel 2.1. Verwenden Sie in beiden Fällen ausschließlich die mitgelieferten Kabel bzw. das original Zubehör.

Zur Sicherstellung der Einsatzbereitschaft der Geräte sollten diese permanent mit der Stromversorgung verbunden sein.

Stellen Sie die Geräte auf eine saubere, flache Oberfläche außerhalb von sehr heißen oder feuchten Bereichen, geschützt vor Vibrationen und elektromagnetischer Strahlung (Computerbildschirme, Warensicherungssysteme).

✖ **Sämtliche Steckverbindungen dürfen nur bei unterbrochener Stromzufuhr verändert werden!**

© 2007 by card complete Service Bank AG
edited by Ing. Matthias Stöhr

2.3 Installation der complete kasse

1. Anschlusssatz

Der Anschlusssatz besteht aus:

- **A** Spiralkabel complete kasse Ethernet
- **B** Verteilerkabel Ethernet
- **C** Netzteil*

Das Verteilerkabel hat 4 Anschlüsse:

- **1** Ethernet
- **2** complete kasse
- **3** Power (Netzteil oder USB)
- **4** RS232 (Kasse)

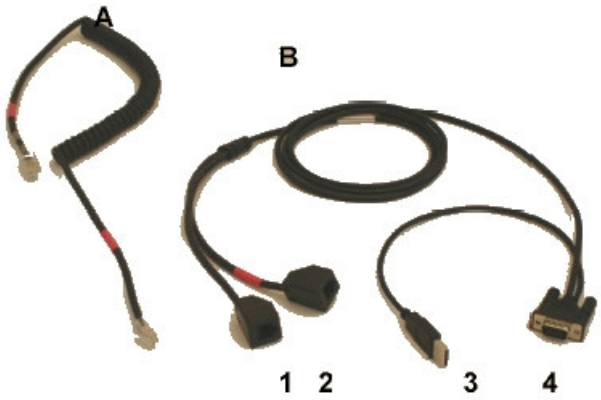


Abbildung 1: Kabelsatz

2. Schematische Darstellung

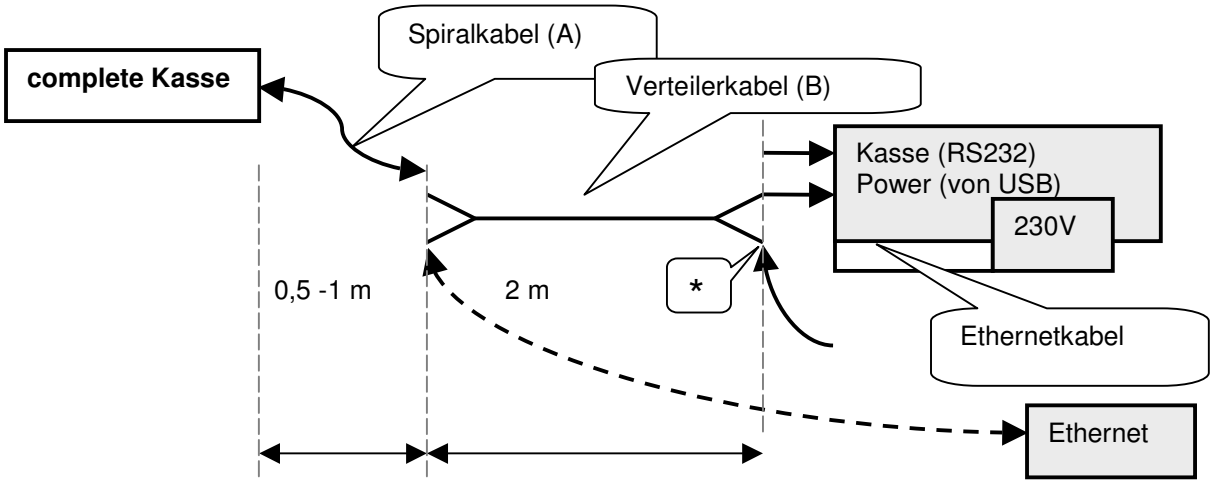


Abbildung 2: Schematische Darstellung

* Die Stromversorgung erfolgt entweder über den USB Port der Kasse oder über ein separates Netzteil. Eine Datenübertragung über USB ist nicht vorgesehen.

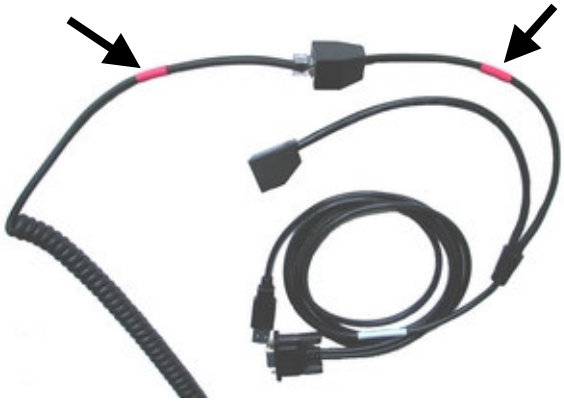
© 2007 by card complete Service Bank AG
edited by Ing. Matthias Stöhr

3. Anschluss

In der Regel ist das Spiralkabel an der complete kasse vormontiert. Sollte das nicht der Fall sein, führen Sie die Schritte **1.** und **2.** durch.

1. Entfernen Sie die Abdeckung auf der Rückseite der complete kasse.

2. Verbinden Sie eine Seite des Spiralkabels (**A**) mit der complete kasse. Die andere Seite stecken Sie in die Buchse (**2**) des Verteilerkabels (**B**) (**rote Markierung**). Bringen Sie die Abdeckung wieder am Gerät an



3. Anschließend verbinden Sie Stecker (**4**) des Verteilerkabels (**B**) mit dem seriellen Port Ihrer Kasse.

4. Für die Kommunikation verbinden Sie das mitgelieferte Ethernetkabel mit der Buchse (**1**) des Verteilerkabels (**B**). Die andere Seite des Ethernetkabels stecken Sie in einen freien Netzwerkanschluss.

✖ Es ist unbedingt darauf zu achten, dass alle Kabel korrekt angeschlossen sind, um eventuelle Schäden zu vermeiden. Achten Sie auf die roten Markierungen.

5. Um die complete Kasse mit Strom zu versorgen, verbinden Sie den USB-Stecker **(3)** des Verteilerkabels **(B)** mit einem freien USB-Port Ihrer Kasse. Alternativ können Sie diesen USB-Stecker auch mit dem als Zubehör erhältlichen Netzteil verbinden. Stecken Sie das Netzteil in eine Steckdose, um das Terminal mit Strom zu versorgen.

© 2007 by card complete Service Bank AG
edited by Ing. Matthias Stöhr

3 Inbetriebnahme / Initialisierung

Inbetriebnahme Terminal-ID - - - - - - - - Bitte eingeben	Die Terminal-ID (8-stellig) wird eingegeben und mit der **OK-Taste** bestätigt. Diese Eingabe wird noch einmal wiederholt und ebenfalls mit der **OK-Taste** bestätigt.

Ethernet

1.Dynamische Zuordnung der IP-Adresse

Ethernet 1/2 DHCP Manuell	Auswahl „DHCP“ + **OK-Taste**
DFÜ-Assistent Änderungen speichern? Ja Nein	Speichern der Einstellungen mit „Ja“

Nach einem Timeout wird der Verbindungsassistent abgebrochen. Er wird neu gestartet, indem Sie das Terminal kurz vom Stromnetz trennen!

2. Manuelle Einstellung der Parameter

Ethernet 2/2 DHCP Manuell	Auswahl „Manuell“ + **OK-Taste**
IP-Adresse Eigene Adresse 127.0 .0 .0 Bitte eingeben	Eingabe der eigenen IP-Adresse und **OK-Taste**
IP-Adresse Subnetz -Maske 255.255.255.0 Bitte eingeben	Eingabe der Subnetz-Maske bzw. Bestätigung mit der **OK-Taste**
IP-Adresse Standard-Gateway _ . . . Bitte eingeben	Eingabe des Standard-Gateway und **OK-Taste**; nicht notwendig, wenn Zieladresse im Subnetz liegt.
DFÜ-Assistent Änderungen speichern? Ja Nein	Speichern der Einstellungen mit „Ja“; anschließend wird ein Beleg gedruckt

© 2007 by card complete Service Bank AG
edited by Ing. Matthias Stöhr

Nicht betriebsbereit Initialisierung notwendig 01.01.2007 12:34:56

Die Initialisierung wird mit der **OK-Taste** gestartet.

Nach der erfolgreichen Initialisierung führt das Terminal automatisch eine erweiterte Diagnose und eine Konfigurationsdiagnose durch und befindet sich danach im betriebsbereiten Zustand.

Betriebsbereit **Willkommen** 01.01.2007 12:34:56

In diesem Zustand ist das Basisterminal bereit, die von der Kasse angestoßenen Transaktionen durchzuführen.

ⓘ Alle Aktionen wie z.B. Kartenzahlung, Kassenschnitt, Storno, … können nur von der angeschlossenen Kasse initiiert werden. Eine Einleitung von Kartenzahlungen ist an der complete Kasse nicht möglich!

© 2007 by card complete Service Bank AG
edited by Ing. Matthias Stöhr

4 Grundsätzliche Funktionen

4.1 Gesamtübersicht

Abbildung 3: complete Kasse

Die Tastatur des PINPad ist mit fühlbaren Sonderzeichen für Sehbehinderte entsprechend den Normen des europäischen Bankenverbandes ausgerüstet:

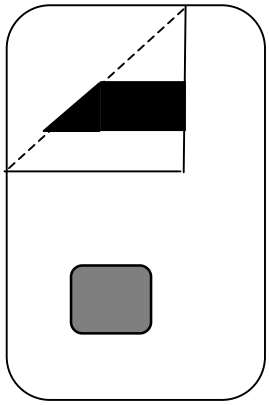
Stop-Taste	**x**
Clear-Taste	**<**
OK-Taste	**o**

Abbildung 4: Tastatur complete Kasse

Die vier Funktionstasten der complete Kasse sind wie folgt benannt:

© 2007 by card complete Service Bank AG
edited by Ing. Matthias Stöhr

4.2 Karten einlesen



Der Hybridkartenleser ermöglicht den weitgehend identischen Leseprozess für Chip- und Magnetkarten.

Chipkarten werden mit dem Chip nach unten und zum Bediener zeigend in das PINPad eingesteckt.

Magnetkarten werden mit dem Magnetstreifen nach hinten und links zeigend in das PINPad eingesteckt.

Chip-und Magnetkarten verbleiben im PINPad bis die folgende Aufforderung im Display erscheint:

Bitte Karte entnehmen

Abbildung 5: Karten einlesen

4.3 Kartenzahlung

Bitte beachten Sie in jedem Fall die Hinweise zur Zahlungsabwicklung im Display, da der Ablauf je nach Zahlungsverfahren variiert!

© 2007 by card complete Service Bank AG
edited by Ing. Matthias Stöhr

5 Zahlungsarten und Kartenakzeptanz

Mit Ihrem Terminal können Sie alle in Österreich üblichen bargeldlosen Zahlungsverfahren nutzen. An den auf den Karten aufgedruckten Logos sind die damit möglichen Zahlungsverfahren erkennbar.

Zahlungsarten	Maestro Kreditkarten (online/offline): Visa, Mastercard, JCB VPAY
Zulassungen	EMV 2000, Level 1 + Level 2 PCI PED

Die frei geschalteten Karten und deren Limits werden in Absprache mit der card complete Service Bank AG festgelegt und variieren dementsprechend.

Die für Ihr Terminal zutreffenden Angaben entnehmen Sie bitte dem Diagnosebeleg, der bei der Inbetriebnahme Ihres Terminals über die angeschlossene Kasse gedruckt wird, sofern die Kasse diese Funktion unterstützt.

© 2007 by card complete Service Bank AG
edited by Ing. Matthias Stöhr

Beispiel eines Diagnosebeleges:

```
\/\/\/\/\/\/\/\/\/\/\/\/\/\/
 ----------------------
 Name des Händlers
 Straßenname
 Postleitzahl und Ort
 ----------------------
01.01.07       12:34:56
Terminal-ID:   12345678
Trace-Nr:          1211
Beleg-Nr:          0005
 Erweiterte Diagnose
Offline Zähler : 10


EC Karte:
Floorlimit       100 EUR

Tageslimit         0 EUR

NoPIN-Limit       50 EUR
Maestro:    freigegeben
elCash:     freigegeben
Geldkarte:     gesperrt
Mastercard:
Floorlimit         0 EUR
Tageslimit         0 EUR
NoPIN-Limit        0 EUR
VISA:
Floorlimit         0 EUR
Tageslimit         0 EUR
NoPIN-Limit        0 EUR
Umsatzerfassung AVS:
Floorlimit        50 EUR
Tageslimit         0 EUR
NoPIN-Limit       50 EUR

Diagnose erfolgreich
```

Der Belegkopf mit den Angaben zum Händler.

Allgemeine Angaben zum laufenden Vorgang und zum Terminal.

Bezeichnung der Vorganges
Anzahl der offline-Umsätze vor Auslösung eines Filetransfers

Betrag bis zu dem die Buchung offline verarbeitet wird

Betrag, pro Karte und Tag, bis zu dem die Buchung offline verarbeitet wird

Betrag, ab dem die Buchung im EC cash Verfahren (mit Geheimzahl) verarbeitet wird

Angabe zur Freischaltung des jeweiligen Verfahrens

Angaben zu den frei geschalteten Karten
z.B. Kreditkarte: Mastercard

z.B. Kreditkarte : VISA

z.B. Kundenkarte

© 2007 by card complete Service Bank AG
edited by Ing. Matthias Stöhr

6 Menüführung

Aus dem Grundzustand des Terminals hat der Bediener mehrere Möglichkeiten zum Aufruf von Funktionen.

Zugang zum **Hauptmenü**	Aufruf **Funktionscode**
Die **Tasten F1, CLEAR, OK** in dieser Reihenfolge kurz nacheinander drücken. Hauptmenü 1 / 4 Aktionen >* Einstellungen >* Service >* Letzte Auswahl >*	Die Tasten **F1, CLEAR, OK und F1** in dieser Reihenfolge kurz nacheinander drücken. Funktionsaufruf Funktionscode: _ _ _ Bitte eingeben
Mit den Funktionstasten F3(▲) / F4(▼) wählen Sie den gewünschten Menüpunkt aus und bestätigen mit der **OK-Taste**. Für die Untermenüs gilt diese Funktionsweise entsprechend. Der Zugang zu bestimmten Untermenüs wird durch Passwörter reglementiert. Die Navigationszeile zeigt an in welchem Menü Sie sich befinden und wie viele Optionen zur Auswahl stehen.	Jede einzelne Funktion und auch jedes Menü ist durch einen fest hinterlegten Funktionscode sofort aufrufbar. Der Funktionscode wird eingegeben und mit der **OK-Taste** bestätigt. Die Funktionscodes entnehmen Sie bitte der Übersicht unter **Kapitel 6.2 Menüstruktur**.

* Mit der Funktion „Letzte Auswahl“ im Hauptmenü wird eine Liste der letzten 10 aufgerufenen Funktionen angezeigt. Mit den **Tasten F3**(▲) und **F4**(▼) kann jede der aufgeführten Funktionen ausgewählt und mit der **OK-Taste** direkt gestartet werden.

© 2007 by card complete Service Bank AG
edited by Ing. Matthias Stöhr

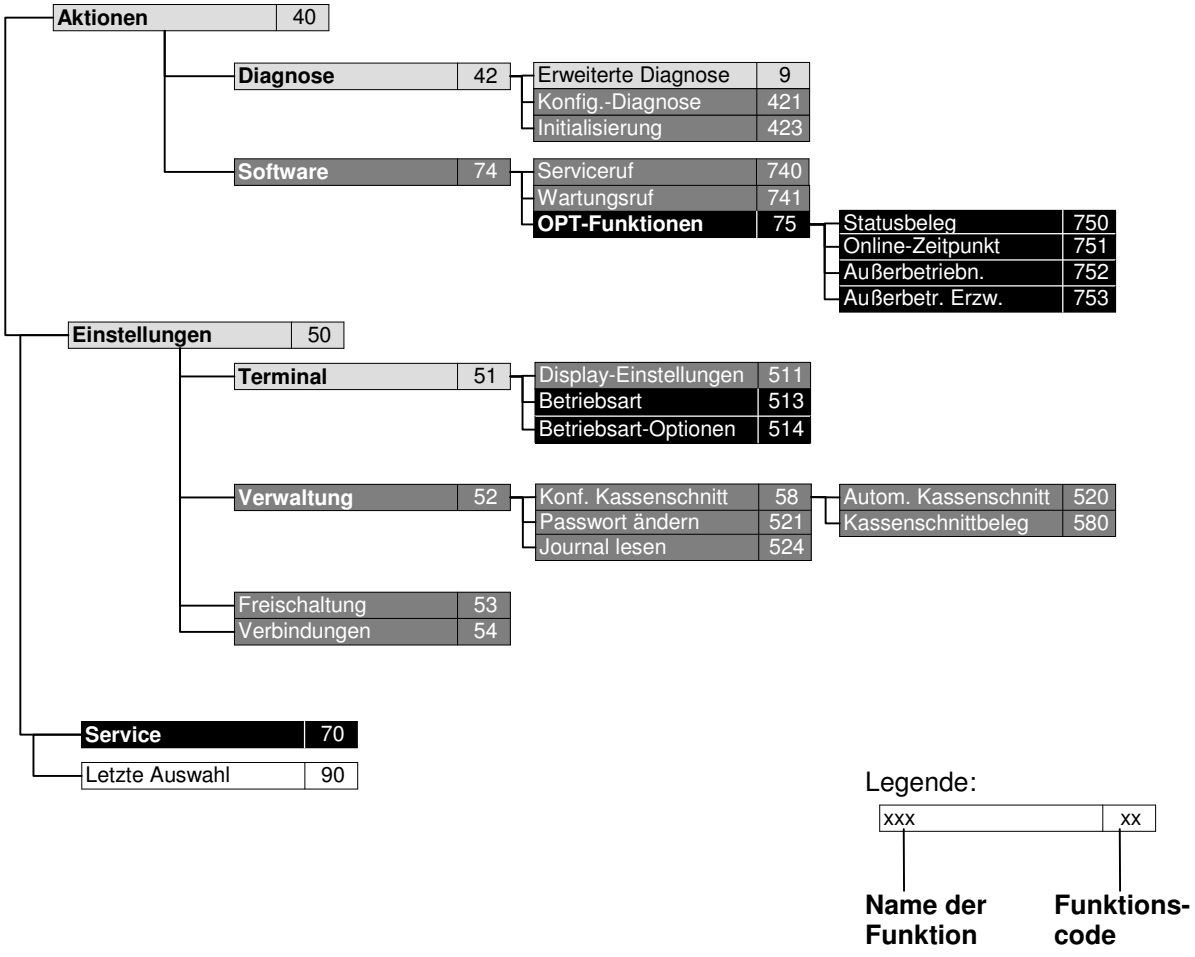
6.1 Passwörter

Zur Verhinderung eines unberechtigten Zugriffs wird der Zugang zu einzelnen Funktionen durch Passwörter reglementiert.

Die Werkseinstellung von Kassierer- und Händlerpasswort kann unter ***Einstellungen>Verwaltung>„Passwort ändern“*** angepasst werden.

Passwortstufe	*Bedeutung*	*Werkseinstellung*
0	**Freier Zugriff**	
1	**Kassiererpasswort**	**„ 5 6 7 8 9 „**
2	**Händlerpasswort**	**„ 1 2 3 4 5 „**
3	**Technikerpasswort**	**Nur für Service-Zwecke!**

6.2 Menüstruktur



Legende:

© 2007 by card complete Service Bank AG
edited by Ing. Matthias Stöhr

7 Aktionen

7.1 Diagnose

7.1.1 Erweiterte Diagnose

Eine erweiterte Netzdiagnose dient dazu, Druckdaten, Limits und Offline-Zähler vom Betreiberrechner anzufordern sowie POS-Nr., Datum und Uhrzeit ins Terminal zu übernehmen.

- Auswahl der Funktion „**Erweiterte Diagnose**“
- Eingabe des **Kassiererpasswortes** und **OK-Taste**
- Bestätigung mit **OK-Taste**

7.1.2 Konfig. Diagnose

Einstellungen des Terminal-Konfigurations-Managements werden vom Host der card complete Service Bank AG an das Terminal übertragen.

Bitte verwenden Sie diese Funktion nur in Rücksprache mit der DCEZ Terminal Service Hotline!

7.1.3 Initialisierung

Eine Initialisierung kann manuell gestartet werden.

Bitte verwenden Sie diese Funktion nur in Rücksprache mit der DCEZ Terminal Service Hotline!

7.2 Software

7.2.1 Wartungsruf

Über diese Funktion wird der Software-Download gestartet.

Bitte verwenden Sie diese Funktion nur in Rücksprache mit der DCEZ Terminal Service Hotline!

7.2.2 OPT-Funktionen

Bitte verwenden Sie diese Funktion nur in Rücksprache mit der DCEZ Terminal Service Hotline!

➢ **Online-Zeitpunkt (751)**	Manuelle Eingabe eines Zeitpunktes für eine OPT-Personalisierung
➢ **Außerbetriebnahme (752)**	Manueller Start einer Außerbetriebnahme des Terminals
➢ **Außerbetriebnahme erzwingen (753)**	Erzwingen der Außerbetriebnahme, wenn diese über den Netzbetrieb nicht möglich ist

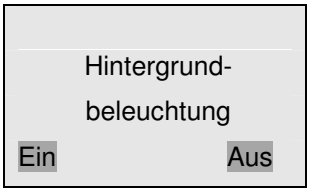
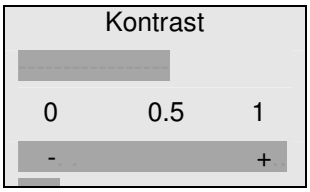
© 2007 by card complete Service Bank AG
edited by Ing. Matthias Stöhr

8 Einstellungen

8.1 Terminal

8.1.1 Display-Einstellungen

- Auswahl der Funktion „**Display-Einstellungen**“
- Eingabe des **Händlerpasswortes** und **OK-Taste**
- Auswahl der gewünschten Funktion mit den **Funktionstasten F3**(▲) / **F4**(▼) und **OK-Taste**

➢ **Displaybeleuchtung**	 Die gewünschte Option wird mit der **Funktionstaste F2** bzw. **F4** ausgewählt.
➢ **Kontrast**	 Mit den **Funktionstasten F2** / **F4** kann der Kontrast angepasst und mit der **OK-Taste** bestätigt werden.

8.1.2 Betriebsart

Diese Funktion ist durch das **Techniker-Passwort** geschützt! Einstellungen können nur mit Hilfe der DCEZ Terminal Service Hotline vorgenommen werden.

ⓘ Die Betriebsart ZVT 700, d.h. Betrieb über Kassenschnittstelle, ist voreingestellt.

8.1.3 Betriebsart-Optionen

Diese Funktion ist durch das **Techniker-Passwort** geschützt! Kassenspezifische Einstellungen können nur mit Hilfe der DCEZ Terminal Service Hotline vorgenommen werden.

© 2007 by card complete Service Bank AG
edited by Ing. Matthias Stöhr

8.2 Verwaltung

8.2.1 Automatischer Kassenschnitt

Die gewünschten Zeiten für den Start eines automatischen Kassenschnittes werden hier je Wochentag hinterlegt.

- Auswahl der Funktion „**Autom. Kassenschnitt**“
- Eingabe des **Händlerpasswortes** und **OK-Taste**

Display Terminal	Beschreibung
Automatischer Kassenschnitt Montag aus Zeit: __:__	**Werkseinstellung:** aus ○ Eingabe der Kassenschnitt-Zeit
Automatischer Kassenschnitt Montag ein Zeit: 21:00	○ Bestätigung durch **OK-Taste**
Automatischer Kassenschnitt Dienstag ein Zeit: 21:00	Die am Vortag hinterlegte Kassenschnitt-Zeit wird automatisch für die folgenden Wochentage hinterlegt. ○ Bestätigung durch **OK-Taste** Löschen/Korrektur der Kassenschnitt-Zeit durch **Clear-Taste** (Korr-Taste) und Bestätigung durch **OK-Taste**

8.2.2 Passwörter ändern

Die voreingestellten Passwörter:

- **Kassiererpasswort (5,6,7,8,9)**
- **Händlerpasswort (1,2,3,4,5)**

können wunschgemäß angepasst werden.

© 2007 by card complete Service Bank AG
edited by Ing. Matthias Stöhr

8.2.3 Freischaltung

➢ **Warenwirtschaft**	Aktivierung der Übertragung von Warenwirtschaftsdaten
➢ **Ermächtigungstext**	Aktivierung des Ausdruckes „Ermächtigung zur Lastschrift“
➢ **Kundenkarten**	Aktivierung der Verarbeitung einer Bankkundenkarte im Lastschriftverfahren

- Auswahl der Funktion „**Freischaltung**“
- Eingabe des **Händlerpasswortes** und **OK-Taste**
- Auswahl der gewünschten Funktion mit den **Funktionstasten F3**(▲) / **F4**(▼)
- Aktivierung durch die **Korr-Taste** -> [x] Warenwirtschaft
- Bestätigung durch die **OK-Taste**
- Deaktivierung durch die **Korr-Taste** -> [ ] Warenwirtschaft
- Bestätigung durch die **OK-Taste**

8.3 Verbindungen

Nach Eingabe des Händlerpasswortes stehen hier sämtliche Möglichkeiten der Konfiguration des Verbindungsaufbaus zur Verfügung. Bitte verwenden Sie diese Funktion nur in Rücksprache mit der DCEZ Terminal Service Hotline!

Bei Inbetriebnahme startet in der Regel der DFÜ-Assistent, der alle für einen Verbindungsaufbau wichtigen Informationen abfragt.

Bei notwendigen Änderungen der Einstellungen kann der DFÜ-Assistent erneut gestartet werden.

- Auswahl der Funktion „**Verbindungen**“
- Eingabe des **Händlerpasswortes** und **OK-Taste**
- Auswahl des Punktes DFÜ-Assistent mit den **Funktionstasten F3**(▲) / **F4**(▼) und **OK-Taste**

9 Service

Der Zugang zu diesem Menü erfolgt über das **Techniker-Passwort** und ist ausschließlich für Servicepersonal bestimmt.

© 2007 by card complete Service Bank AG
edited by Ing. Matthias Stöhr

10 Fehlermeldungen

Bei einer Störung wird je nach Art des durchzuführenden Vorganges im Display oder auch auf dem Druckbeleg eine Fehlermeldung ausgegeben.

10.1 Grundsätzlicher Fehler

Anzeige/Ausdruck	Diagnose/Aktion
Fataler Fehler!	▪ Bitte rufen Sie die DCEZ Terminal Service Hotline an.

10.2 Allgemeine Fehlermeldungen bei Transaktionen

Anzeige	Diagnose/Aktion
Karte nicht lesbar	• Die Karte konnte nicht gelesen werden. • Die Karte wurde nicht korrekt in den Kartenleser gesteckt. ➔ Achten Sie auf die korrekte Position der Karte beim Lesevorgang. ➔ Reinigen Sie den Kartenleser mit einer geeigneten Reinigungskarte. • Das Terminal hat die Karte anhand ihrer Merkmale nicht erkannt. • Das Terminal ist für die Verarbeitung dieser Karte nicht frei geschaltet. ➔ Stimmen Sie die frei geschalteten Karten mit Ihrem Vertragsunternehmen ab.
Kartendaten falsch	• Fehlerhafte Kartendaten ➔ Die Zahlung mit dieser Karte ist nicht möglich.
Vorgang abgebrochen	• Keine Antwort vom Netzbetrieb • Abbruch durch Kunden oder Händler • Technische Probleme ➔ Setzen Sie sich bitte mit der DCEZ Terminal Service Hotline in Verbindung.
Vorgang nicht möglich	➔ Setzen Sie sich bitte mit der DCEZ Terminal Service Hotline in Verbindung.
Bitte warten	➔ Wartezeit während systeminterner Vorgänge.

© 2007 by card complete Service Bank AG
edited by Ing. Matthias Stöhr

10.3 Antworten des Autorisierungssystems

Anzeige (Display bzw. Beleg)	Diagnose/Aktion
Geheimzahl falsch	Eingabe wiederholen.
Geheimzahl zu oft falsch	Zahlung nicht möglich.
Karte nicht zugelassen	Zahlung nicht möglich.
Karte ungültig	Zahlung nicht möglich.
Karte verfallen	Zahlung nicht möglich.
Zahlung nicht möglich	Zahlung nicht möglich.
Storno nicht möglich	Storno nicht möglich.
Systemfehler BR-Antwort: XX	
02	• Genehmigungs-Dienst kontaktieren ➔ Telefonische Autorisierung
05	• Ablehnung vom Autorisierungssystem ➔ Zahlung nicht möglich.
13	• Verfügbarer Betrag überschritten ➔ Zahlung nicht möglich.
91	• Kartenherausgeber oder Netz nicht verfügbar ➔ Vorgang nicht möglich.

© 2007 by card complete Service Bank AG
edited by Ing. Matthias Stöhr

11 Technische Daten

Speicher	2MB RAM, 8MB Flash
Mikroprozessor	ARM 32 Bit
Betriebssystem	UNICAPT™ 32
Sicherheit	Integriertes Hardwaresicherheitsmodul HSC, schnelle RSA- und DES-Verschlüsselung
Kartenleser	Manueller Hybridkartenleser Chipkarten: ISO 7816 1-2-3 Magnetkarten: Spur 1/2/3
Display **Tastatur**	Grafisch 128 x 64 Pixel 15 Tasten, hintergrundbeleuchtet, 4 frei belegbare Funktionstasten
SAM's	3 SAM-Steckplätze
Kommunikation	Ethernet RS232 Kassenschnittstelle
Stromversorgung	Externes Netzteil 230V oder über Kasse
Farbe	Medium grey
Maße (BxHxT)	105 x 130 x 180 mm
Gewicht	680g
Arbeitstemperatur	+5°C bis 40°C
Feuchtigkeit	0% bis 95% ohne Kondensation

12 Zubehör

Das Zubehör erhalten Sie bei DC elektronische Zahlungssysteme GmbH oder direkt bei **card complete Service Bank AG**.

Bezeichnung	**Artikel-Nr.**
Netzteil	
Spiralkabel	
Verteilerkabel	
Ethernetkabel 3m	
Reinigungskarten (VPE 25 St.)	
Reinigungsflüssigkeit für Reinigungskarten (150 ml)	

© 2007 by card complete Service Bank AG
edited by Ing. Matthias Stöhr

13 Wichtige Telefonnummern

13.1 Technischer Support

Tel.:	**+43 1 713 35 00/DW 630**	**24 Stunden Hotline**
Fax.:	**+43 1 713 35 00/DW 631**	
E-Mail:	**support@dcezahlungssysteme.at**	

Hinweis:

Außerhalb der normalen Geschäftszeiten werden die Anrufe automatisch zum diensthabenden Techniker umgeleitet. Bitte halten Sie immer Ihre **Terminal-ID (TID)** und/oder Ihre **Supervisor-Karte (SVK)** bereit!

13.2 Bestellannahme (Zubehör, Verbrauchsmaterial etc. ...)

Tel.:	**+43 1 713 35 00/DW 614**	**Mo-Fr 08:00 - 16:30 Uhr**
Fax.:	**+43 1 713 35 00/DW 625**	
E-Mail:	**info@dcezahlungssysteme.at**	

Hinweis:

Bitte halten Sie immer Ihre **Terminal-ID (TID)** oder **Kundennummer** bereit!

13.3 Telefonischer Genehmigungs-Dienst

card complete Service Bank AG	**+43 1 711 12**	**24 Stunden Hotline**

Hinweis:

Bitte halten Sie immer Ihre **Vertragspartnernummer (VUNr)**, die **Kreditkartennummer** und den **Rechnungsbetrag** der gewünschten Buchung bereit.

13.4 Kontaktmöglichkeit

card complete Service Bank AG **http://www.cardcomplete.com**

A-1030 Wien, Invalidenstr. 2, Tel.: +43 1 711 11/DW 100,
Firmensitz: Wien / Registriergericht: Handelsgericht Wien / FN: 84.409g

DC elektronische Zahlungssysteme GmbH

A-1030 Wien, Invalidenstr. 2, Tel.: +43 1 713 35 00/DW 0, Fax.: +43 1 713 35 00/DW 625,
Firmensitz: Wien / Registergericht: Handelsgericht Wien / FN: 236689y

© 2007 by card complete Service Bank AG
edited by Ing. Matthias Stöhr

14 Sicherheitsmerkmale

Im **Face-To-Face-Geschäft** sind Akzeptanzstellen gegenüber den Kartengesellschaften **verpflichtet**, bestimmte **Karten-Sicherheitsmerkmale** zu **prüfen**. In Zusammenarbeit mit den Kartengesellschaften stellen wir Ihnen daher die nachfolgenden Informationen zur Verfügung.

14.1 VISA

Seit September 2005 gibt es bei Visa ein neues Kartenlogo. Seit September 2006 darf ausschließlich dieses neue Logo bei der Kartenproduktion verwendet werden. Karten im alten Design bleiben bis zum Ablaufdatum in Gebrauch. Ab Dezember 2010 wird es fast nur noch Karten im neuen Design geben.

Die Merkmale der Visa Karte:

1. Visa Logo
Es befindet sich immer auf der rechten Vorderseite, über oder unter dem Hologramm.

2. Tauben-Hologramm
Die Taube dieses 3D-Bildes scheint zu fliegen, wenn man die Karte hin- und herbewegt.

3. Die ersten vier Ziffern
Die vier gedruckten Ziffern müssen mit der hochgeprägten Kartennummer übereinstimmen und mit einer "4" beginnen.

4. Hochgeprägte Kartennummer
Alle Ziffern müssen gleich hoch stehen und dieselbe Größe und Form haben.

5. Hochgeprägter Buchstabe
Er muss immer erscheinen.

6. Daten
Sie müssen immer eine Autorisierung einholen, wenn Ihnen eine Karte vor dem valid from (gültig von) oder nach dem expires end (gültig bis Ende) vorgelegt wird.

7. Unterschriftsfeld
Prüfen Sie die Unterschrift auf dem Unterschriftsfeld auf der Kartenrückseite.
Wenn das Feld zerkratzt oder beschädigt wurde, ist das Wort void (ungültig) sichtbar.

8. Kartenprüfnummer
Auf der Rückseite der Visa Karte befinden sich aufgedruckt nochmals die Kartennummer sowie eine dreistellige Kartenprüfnummer.

© 2007 by card complete Service Bank AG
edited by Ing. Matthias Stöhr

Die Merkmale der Visa Electron Karte:

Visa Electron ist die Visa Karte für die ausschließliche Online-Nutzung am POS oder Geldautomaten. Der Verbraucher verifiziert sich über PIN oder Unterschrift. Jede Transaktion Ihres Kunden wird von Ihrer Bank autorisiert. Die Karte ist nicht mehr hochgeprägt und kann daher nicht mit einem Imprinter genutzt werden. Dem Geldinstitut bietet sie größtmögliche Kontrolle, um Missbrauch zu vermeiden.

1. Electron Logo
Befindet sich immer auf der Vorder- bzw. Rückseite. Außerdem können das Tauben-Hologramm und das Visa Logo abgebildet sein.

2. Electronic use only (Nur für elektronischen Gebrauch)
Wird auf die Kartenvorderseite gedruckt, um Sie daran zu erinnern, dass Electron Karten nicht in Verbindung mit manuellen Systemen verwendet werden dürfen. Dieser Hinweis kann auch in anderen Sprachen erscheinen.

3. Kontonummer
Die Kontonummer ist nicht immer auf der Karte abgedruckt. Prüfen Sie, ob die ersten vier Ziffern mit der auf dem Terminal erscheinenden Kontonummer übereinstimmen.

Infopoint:
Stimmen diese Details, ist es unerheblich, ob die Karte blau oder schwarz ist. Die Visa ausgebenden Banken nutzen die Freiheit des Visa Systems für ein eigenständiges Design.

4. Ablaufdatum
Wird gedruckt.

5. Unterschriftsfeld
Kann auf der Kartenvorder- oder -rückseite stehen. Das Feld ist fortlaufend mit dem Wort Electron in blau, rot und gelb bedruckt.

© 2007 by card complete Service Bank AG
edited by Ing. Matthias Stöhr

14.2 MasterCard

Verpflichtend ab 1.6.06:

MC Security Character entfällt

CVC2 außerhalb des Unterschriftsfeldes

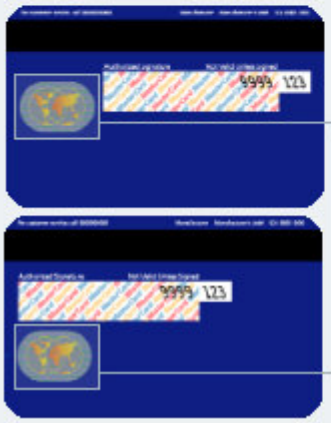
Verkürztes Unterschriftsfeld bei Chipkarten

Beim weißem Untergrund: Schwarze Linien um CVC2 -Bereich

Optional:

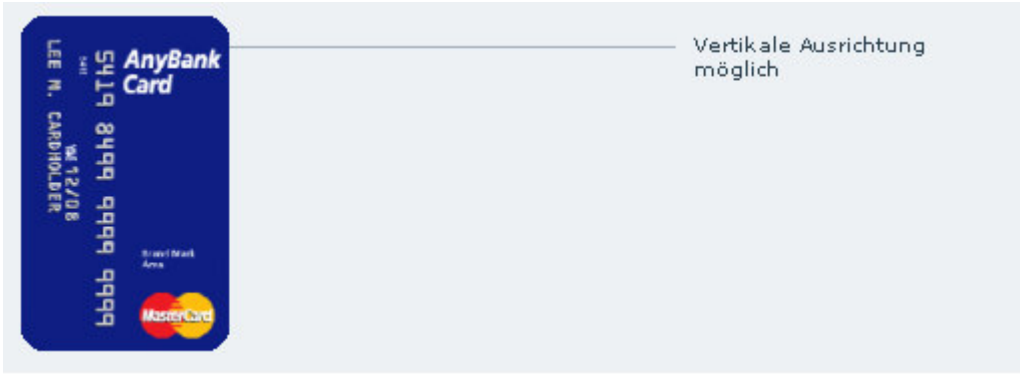
Wegfall des Hologramms auf der Vorderseite

Hologramm kann in Magnetstreifen integriert werden



Hologramm kann auf der Rückseite angebracht werden

© 2007 by card complete Service Bank AG
edited by Ing. Matthias Stöhr



Neues Kartendesign MasterCard:

Verpflichtend ab 1.Juni 2006:

- MC Security Character entfällt
- CVC2 außerhalb des Unterschriftsfeldes
- beim weißem Untergrund: Schwarze Linien um CVC2 Bereich
- verkürztes Unterschriftsfeld bei Chipkarten

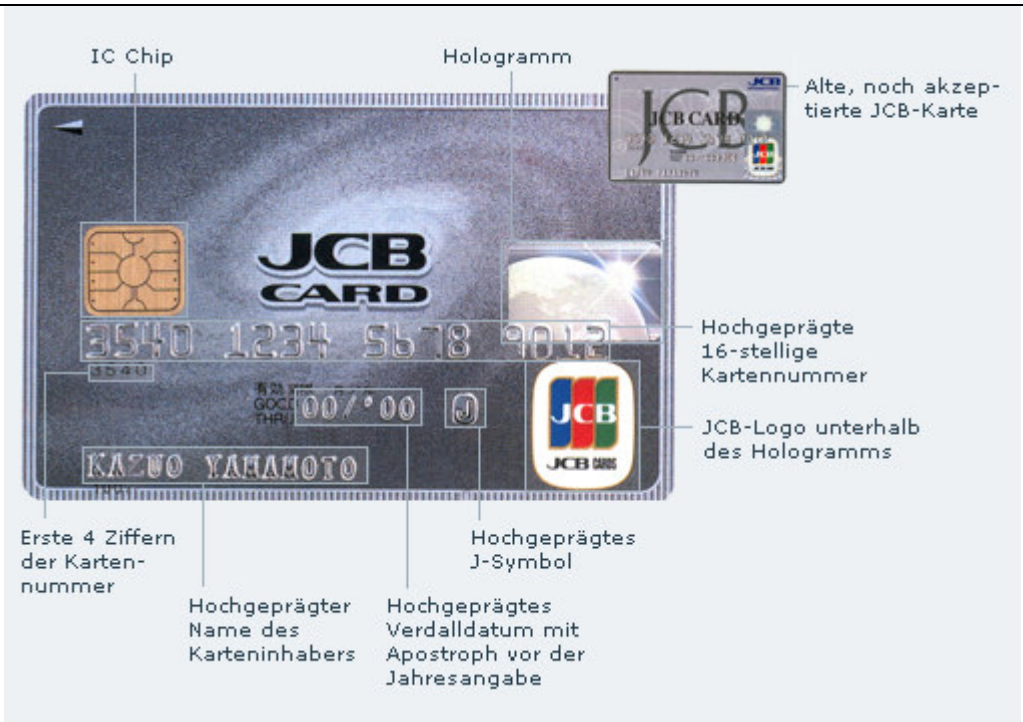
Neues Kartendesign MasterCard:

Optional:

- Wegfall des Hologramms auf der Vorderseite
- Hologramm kann in Magnetstreifen integriert werden
- Hologramm kann auf der Rückseite angebracht werden
- Vertikale Ausrichtung möglich

© 2007 by card complete Service Bank AG

14.3 JCB



JCB Karten gibt es als:

- Standard JCB Karten (im horizontalen JCB Design)
- Co-Branding JCB Karten (ca. 700 Designs der Kooperationspartner/Tochtergesellschaften)
- Vertikal mit Prägung
- Vertikal ohne Prägung

Allen gemeinsam ist:

- ein Hologramm auf der Vorderseite der Karte (neue Karte zeigt die Sonne, die über dem Rand der Erde aufgeht und einen Regenbogen aufzeigt - vom Weltall aus gesehen)
- JCB Logo auf der Vorderseite
- die 16-stellige Kartennummer, beginnend mit "35"
- das Verfalldatum im Format MM/'JJ
- der Namen des Karteninhabers oder (bei Firmenkarten / JCB Corporate Cards) der Firma und des Karteninhabers
- unter der Kartennummer finden sich die ersten vier Zahlen der Kartennummer nochmals kleiner aufgedruckt
- Unterschriftsfeld auf der Rückseite mit "JCB" Aufdruck in hellblau und hellgrün (bei älteren Karten nur Hellblau)
- in das Unterschriftsfeld eingedruckte, 7-stellige Kartenprüfnummer (CAV2)

© 2007 by card complete Service Bank AG
edited by Ing. Matthias Stöhr